



*Il Ministro delle politiche agricole  
alimentari e forestali*

prot. n. 0016058 del 23/12/2013

**VISTO** il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

**VISTO** il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, concernente l'attuazione dell'articolo 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, ed in particolare l'art. 1, comma 1 e l'art. 3;

**VISTO** il Decreto Legislativo 13 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicazione, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", ed in particolare l'art. 32 il quale dispone che "*le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici*";

**VISTO** il D.P.C.M. del 27 febbraio 2013, n. 105, recante il regolamento di riorganizzazione del Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, a norma dell'articolo 2, comma 10-ter, del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135;

**VISTA** la Delibera A.N.AC. n. 88 del 24 giugno 2010, recante linee guida per la definizione degli standard di qualità, di cui all'art. 1, comma 1, del citato D. Lgs. n. 198/2009, che propone un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al menzionato D. Lgs. n. 150/2009 e indica alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di standard di qualità;

**VISTA** la Delibera A.N.AC. n. 3 del 5 gennaio 2012, recante linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, che fornisce ulteriori indicazioni relativamente al processo di definizione degli standard di qualità dei servizi, integrando quanto contenuto nella sopra citata delibera n. 88/2010;

**TENUTO CONTO** che il comma 2 dell'articolo 11, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, come sostituito, dal citato articolo 28 del decreto legislativo n.150/2009 prevede che le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabiliti con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche;



## *Il Ministro delle politiche agricole alimentari e forestali*

**TENUTO CONTO**, altresì, che, ai sensi dell'articolo 7 del menzionato decreto legislativo n.198/2009, rubricato "Norma transitoria", in ragione della necessità di definire in via preventiva gli obblighi contenuti nelle carte di servizi e gli standard qualitativi ed economici di cui all'articolo 1, comma 1, del medesimo decreto legislativo, e di valutare l'impatto finanziario e amministrativo degli stessi nei rispettivi settori, la concreta applicazione dello stesso decreto alle amministrazioni ed ai concessionari di servizi pubblici è determinata, fatto salvo quanto stabilito dal comma 2 dello stesso articolo 7, anche progressivamente, con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e di concerto, per quanto di competenza, con gli altri Ministri interessati;

**VISTE** le tabelle relative a n. 97 standard di qualità concernenti altrettanti servizi erogati dal Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, elaborate dall'Amministrazione e corredate da una Relazione illustrativa che descrive il processo di individuazione degli standard di qualità dei servizi resi dal Ministero, per quanto attiene all'iter procedurale, alle strutture coinvolte e alla metodologia seguita;

**CONSIDERATO** che saranno comunque proseguite le attività di mappatura e di individuazione delle qualità dei servizi resi, le quali, come rappresentato nella Delibera A.N.AC. n. 3 del 2012, costituiscono un processo dinamico e continuo, nell'ottica di un progressivo allineamento alle ulteriori indicazioni fornite nella delibera sopra citata;

### **DECRETA**

#### **Art. 1**

#### **Individuazione servizi e standard qualitativi**

1. Con le 97 tabelle allegate, che formano parte integrante del presente decreto, è individuata una prima tranche di servizi e relativi standard qualitativi del Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, in attuazione delle Delibere n. 88/2010 e 3/2012 dell'A.N.AC. – Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche.

2. Con successivi decreti si provvederà all'implementazione e all'aggiornamento annuale dell'elenco dei servizi e relativi standard qualitativi.



*Il Ministro delle politiche agricole  
alimentari e forestali*

**Art. 2**

**Organo competente per la diffida**

1. L'organo cui notificare la diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3 del Decreto Legislativo n. 198/2009, è indicato in ciascuna delle tabelle allegate, riepilogative dei servizi e dei relativi standard qualitativi del Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali.

Il presente decreto, corredato dalle tabelle riepilogative, è pubblicato sul sito istituzionale, sezione "Amministrazione Trasparente", sotto-sezione "Servizi erogati" e trasmesso agli organi di controllo per la registrazione.

Roma, 23 dicembre 2013

**IL MINISTRO**